

日 本 国 特 許 庁

PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

JC971 U.S. PTO
09/872522
06/04/01

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日

Date of Application:

2000年 6月 5日

出 願 番 号

Application Number:

特願2000-167670

出 願 人

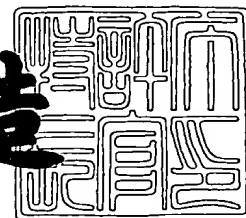
Applicant (s):

日本電気株式会社

2001年 3月 2日

特許庁長官
Commissioner,
Patent Office

及 川 耕 造



出証番号 出証特2001-3014644

【書類名】 特許願

【整理番号】 69100001

【提出日】 平成12年 6月 5日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 H04L 12/00

【発明者】

【住所又は居所】 東京都港区芝五丁目 7 番 1 号 日本電気株式会社内

【氏名】 坂本 英之

【特許出願人】

【識別番号】 000004237

【氏名又は名称】 日本電気株式会社

【代理人】

【識別番号】 100088328

【弁理士】

【氏名又は名称】 金田 暢之

【電話番号】 03-3585-1882

【選任した代理人】

【識別番号】 100106297

【弁理士】

【氏名又は名称】 伊藤 克博

【選任した代理人】

【識別番号】 100106138

【弁理士】

【氏名又は名称】 石橋 政幸

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 089681

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9710078

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 体験購入システム及び顧客情報収集システム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 ネットワークを介して商品提供手段から提供される商品の購入手順を、前記ネットワークを介して前記商品提供手段に接続された複数の端末のユーザに体験させる体験購入方法であって、

前記商品提供手段から体験購入用の商品情報を前記端末に表示し、前記端末を用いてユーザが前記体験購入のための手続きを実行できるようにしたことを特徴とする体験購入方法。

【請求項 2】 請求項 1 に記載の体験購入方法において、

前記体験購入用の商品の提供先を予め登録しておき、前記端末にて前記体験購入用の商品が指定された場合に、前記予め登録されている提供先に当該商品を提供することを特徴とする体験購入方法。

【請求項 3】 請求項 1 に記載の体験購入方法において、

前記体験購入用の商品の提供先を予め登録しておき、前記端末にて前記体験購入用の商品を指定する際に、当該商品の提供先を、前記予め登録されている提供先と新たに指定する提供先とのいずれかに指定可能であることを特徴とする体験購入方法。

【請求項 4】 請求項 3 に記載の体験購入方法において、

前記新たに指定された提供先を登録しておくことを特徴とする体験購入方法。

【請求項 5】 請求項 1 乃至 4 のいずれか 1 項に記載の体験購入方法において、

前記体験購入用の商品は無料であることを特徴とする体験購入方法。

【請求項 6】 複数の端末と、前記複数の端末にネットワークを介して接続され、該複数の端末にて指定される提供先に商品を提供する商品提供手段とを有し、前記商品提供手段から提供される商品の購入手順を前記複数の端末のユーザに体験させる体験購入システムであって、

前記商品提供手段は、体験購入用の商品情報を前記端末に表示し、前記端末にて前記体験購入用の商品が指定された場合に、前記端末にて指定された提供先に

当該商品を提供することを特徴とする体験購入システム。

【請求項 7】 請求項 6 に記載の体験購入システムにおいて、

前記商品提供手段は、前記提供先を予め登録しておき、前記端末にて前記体験購入用の商品が指定された場合に、前記予め登録されている提供先に当該商品を提供することを特徴とする体験購入システム。

【請求項 8】 請求項 6 に記載の体験購入システムにおいて、

前記商品提供手段は、前記提供先を予め登録しておき、前記端末にて前記体験購入用の商品が指定された際に当該商品の提供先が新たに指定された場合、新たに指定された提供先に当該商品を提供することを特徴とする体験購入システム。

【請求項 9】 請求項 8 に記載の体験購入システムにおいて、

前記商品提供手段は、前記新たに指定された提供先を登録しておくことを特徴とする体験購入システム。

【請求項 10】 請求項 7 乃至 9 のいずれか 1 項に記載の体験購入システムにおいて、

前記提供先に関する情報が登録される顧客情報格納手段を有することを特徴とする体験購入システム。

【請求項 11】 請求項 6 乃至 10 のいずれか 1 項に記載の体験購入システムにおいて、

前記商品に関する情報が登録された商品情報格納手段を有することを特徴とする体験購入システム。

【請求項 12】 請求項 10 に記載の体験購入システムに用いられるバックアップ手段であって、

前記顧客情報格納手段に登録された提供先に関する情報を保持することを特徴とするバックアップ手段。

【請求項 13】 請求項 11 に記載の体験購入システムに用いられるバックアップ手段であって、

前記商品情報格納手段に登録された商品情報を保持することを特徴とするバックアップ手段。

【請求項 14】 請求項 6 乃至 11 のいずれか 1 項に記載の体験購入システ

ムにおいて、

前記商品提供手段は、前記体験購入用の商品を無料で提供することを特徴とする体験購入システム。

【請求項 1 5】 ネットワークに接続された複数の端末から該端末のユーザに関する顧客情報を収集する顧客情報収集方法であって、

前記端末に対して、ネットワークを介した商品購入の手順を体験させるための体験購入用の商品情報を提供し、該商品情報に基づく商品の注文を受け付ける際に該注文を行うユーザに関する顧客情報を入力させることを特徴とする顧客情報収集方法。

【請求項 1 6】 請求項 1 5 に記載の顧客情報収集方法において、

前記顧客情報を予め登録しておき、前記端末にて前記体験購入用の商品が注文された場合に、前記予め登録されている顧客情報を変更可能とすることを特徴とする顧客情報収集方法。

【請求項 1 7】 請求項 1 6 に記載の顧客情報収集方法において、

前記体験購入用の商品名を当該商品を注文したユーザの顧客情報と対応づけて登録することを特徴とする顧客情報収集方法。

【請求項 1 8】 請求項 1 5 乃至 1 7 のいずれか 1 項に記載の顧客情報収集方法において、

前記体験購入用の商品は無料であることを特徴とする顧客情報収集方法。

【請求項 1 9】 複数の端末と、前記複数の端末にネットワークを介して接続され、該複数の端末から該端末のユーザに関する顧客情報を収集する情報収集手段とを有してなる顧客情報収集システムであって、

前記情報収集手段は、前記端末に対して、ネットワークを介した商品購入の手順を体験させるための体験購入用の商品情報を提供し、該商品情報に基づく商品の注文を受け付ける際に該注文を行うユーザに関する顧客情報の入力を要求することを特徴とする顧客情報収集システム。

【請求項 2 0】 請求項 1 9 に記載の顧客情報収集システムにおいて、

前記情報収集手段は、前記顧客情報を予め登録しておき、前記端末にて前記体験購入用の商品が注文された場合に、前記予め登録されている顧客情報を変更可

能とすることを特徴とする顧客情報収集システム。

【請求項 21】 請求項 20 に記載の顧客情報収集システムにおいて、
前記情報収集手段は、前記体験購入用の商品名を当該商品を注文したユーザの顧客情報と対応づけて登録することを特徴とする顧客情報収集システム。

【請求項 22】 請求項 20 または請求項 21 に記載の顧客情報収集システムにおいて、

前記顧客情報が登録される顧客情報格納手段を有することを特徴とする顧客情報収集システム。

【請求項 23】 請求項 19 乃至 22 のいずれか 1 項に記載の顧客情報収集システムにおいて、

前記商品に関する情報が登録された商品情報格納手段を有することを特徴とする顧客情報収集システム。

【請求項 24】 請求項 22 に記載の顧客情報収集システムに用いられるバックアップ手段であって、

前記顧客情報格納手段に登録された顧客情報を保持することを特徴とするバックアップ手段。

【請求項 25】 請求項 23 に記載の顧客情報収集システムに用いられるバックアップ手段であって、

前記商品情報格納手段に登録された商品情報を保持することを特徴とするバックアップ手段。

【請求項 26】 請求項 19 乃至 23 のいずれか 1 項に記載の顧客情報収集システムにおいて、

前記情報収集手段は、前記体験購入用の商品を無料で提供することを特徴とする顧客情報収集システム。

【請求項 27】 ネットワークを介して複数の端末と接続され、前記複数の端末からの注文に対して商品を提供する企業団体等が保有し、前記商品の購入手順を前記端末のユーザに体験させるための体験購入用の商品を前記端末にて指定される提供先に提供する販売システムであって、

前記体験購入用の商品情報を前記端末に表示し、前記端末にて前記体験購入用

の商品が指定された場合に、前記端末にて指定された提供先に当該商品を提供するための発注を行うことを特徴とする販売システム。

【請求項 2 8】 請求項 2 7 記載の販売システムにおいて、
前記体験購入用の商品を無料で提供することを特徴とする販売システム。

【請求項 2 9】 請求項 2 7 または請求項 2 8 に記載の販売システムの機能及び該販売システムに蓄積された情報を保持することを特徴とするバックアップ手段。

【発明の詳細な説明】

【 0 0 0 1 】

【発明の属する技術分野】

本発明は、インターネット等のネットワークを介して商品等の販売を行うオンラインショッピングに関し、特に、オンラインショッピングをユーザに体験させる体験購入システム及びその方法、並びにネットワーク上にてユーザに関する情報を顧客情報として収集する顧客情報収集システム及びその方法に関する。

【 0 0 0 2 】

【従来の技術】

昨今、インターネットやパソコンが急速に普及し、個人が時間や場所を問わずにインターネットに接続することが容易に行われるようになってきている。また、それに伴い、インターネット上にホームページを開設し、このホームページを用いて情報を提供したり、商品等を販売したりする企業団体等が急速に増加している。

【 0 0 0 3 】

ホームページを用いての商品等の販売、いわゆるオンラインショッピングにおいては、商品やサービス等を家庭等にて容易に購入することができるため、その利用者は増加傾向にある。

【 0 0 0 4 】

一般的なオンラインショッピングにおいては、ユーザが初めて商品等を購入する場合、まず、パソコン等の端末に表示される商品やサービス等の中からユーザが所望の商品あるいはサービスを選択して購入を決定し、その後、ユーザの氏名

や住所、電話番号、E-Mailアドレス等のユーザに関する情報を顧客情報として入力するとともに、代金の支払い方法を選択する。

【0005】

上記の方法にて決定された購入商品や支払い方法、並びに顧客情報の内容をユーザが確認した後、商品等の発注がかけられる。

【0006】

ここで、上述したオンラインショッピングにおいては、ユーザの氏名や住所、電話番号、E-Mailアドレス等からなる顧客情報を入力するための画面や、代金の支払い方法を選択するための画面や、決定された購入商品や支払い方法、並びに顧客情報の内容をユーザが確認するための画面は、商品等の提供側である企業等からユーザの端末にネットワークを介して送信され、ユーザは端末に上述した情報を入力すればよい。

【0007】

このようなオンラインショッピングは、今後さらなる利用の増加が予想されるため、より一層、容易で安全確実なオンラインショッピングが求められている。

【0008】

また、商品等の提供側である企業等においては、できるだけ多くのユーザに関する情報を顧客情報として収集して解析し、ユーザに合った情報やサービスを提供することが、収益を上げる一つの方法として行われており、顧客情報の収集は、上述したようなオンラインショッピングを利用しても行われている。

【0009】

【発明が解決しようとする課題】

上述したようなオンラインショッピングは、実際に店舗等にて商品等を購入する場合と比べてその手順が異なるため、初めての利用者にとっては、商品等の購入に対して不安や戸惑いがあり、実際に店舗等にて商品等を購入する場合と同じようには商品等の購入に踏み切ることができない。

【0010】

特に、オンラインショッピングは金銭が絡むため、端末上にて間違った操作をしてしまったために代金だけがとられて商品が届かないことが生じてしまうこと

を懸念し、利用に踏み切れないことがある。

【0011】

また、商品等の変更がそれぞれの段階でどのように可能であるかわからず、変更を希望する場合にその段階での変更が可能であるのか、また、可能であるとしても無料で変更できるのかわからないため、オンラインショッピングの利用に踏み切れないことがある。

【0012】

このように、オンラインショッピングへの初めての利用に対しては、上述したような数々の障壁があるため、誰もが躊躇なく踏み切れるとは限らず、そのため、オンラインショッピングにおける商品等の販売や顧客情報の収集の促進に支障をきたしてしまうという問題点がある。

【0013】

本発明は、上述したような従来の技術が有する問題点に鑑みてなされたものであって、オンラインショッピングの利用のさらなる促進を図ることができる体験購入システム及びその方法、並びに顧客情報収集システム及びその方法を提供することを目的とする。

【0014】

【課題を解決するための手段】

上記目的を達成するために本発明は、

ネットワークを介して商品提供手段から提供される商品の購入手順を、前記ネットワークを介して前記商品提供手段に接続された複数の端末のユーザに体験させる体験購入方法であって、

前記商品提供手段から体験購入用の商品情報を前記端末に表示し、前記端末を用いてユーザが前記体験購入のための手続きを実行できるようにしたことを特徴とする。

【0015】

また、前記体験購入用の商品の提供先を予め登録しておき、前記端末にて前記体験購入用の商品が指定された場合に、前記予め登録されている提供先に当該商品を提供することを特徴とする。

【 0 0 1 6 】

また、前記体験購入用の商品の提供先を予め登録しておき、前記端末にて前記体験購入用の商品を指定する際に、当該商品の提供先を、前記予め登録されている提供先と新たに指定する提供先とのいずれかに指定可能であることを特徴とする。

【 0 0 1 7 】

また、前記新たに指定された提供先を登録しておくことを特徴とする。

【 0 0 1 8 】

また、前記体験購入用の商品は無料であることを特徴とする。

【 0 0 1 9 】

また、複数の端末と、前記複数の端末にネットワークを介して接続され、該複数の端末にて指定される提供先に商品を提供する商品提供手段とを有し、前記商品提供手段から提供される商品の購入手順を前記複数の端末のユーザに体験させる体験購入システムであって、

前記商品提供手段は、体験購入用の商品情報を前記端末に表示し、前記端末にて前記体験購入用の商品が指定された場合に、前記端末にて指定された提供先に当該商品を提供することを特徴とする。

【 0 0 2 0 】

また、前記提供先に関する情報や顧客情報が登録される顧客情報格納手段を有することを特徴とする。

【 0 0 2 1 】

また、前記商品に関する情報が登録された商品情報格納手段を有することを特徴とする。

【 0 0 2 2 】

また、ネットワークに接続された複数の端末から該端末のユーザに関する顧客情報を収集する顧客情報収集方法であって、

前記端末に対して、ネットワークを介した商品購入の手順を体験させるための体験購入用の商品情報を提供し、該商品情報に基づく商品の注文を受け付ける際に該注文を行うユーザに関する顧客情報を入力させることを特徴とする。

【 0 0 2 3 】

また、前記顧客情報を予め登録しておき、前記端末にて前記体験購入用の商品が注文された場合に、前記予め登録されている顧客情報を変更可能とすることを特徴とする。

【 0 0 2 4 】

また、前記体験購入用の商品名を当該商品を注文したユーザの顧客情報と対応づけて登録することを特徴とする。

【 0 0 2 5 】

また、複数の端末と、前記複数の端末にネットワークを介して接続され、該複数の端末から該端末のユーザに関する顧客情報を収集する情報収集手段とを有してなる顧客情報収集システムであって、

前記情報収集手段は、前記端末に対して、ネットワークを介した商品購入の手順を体験させるための体験購入用の商品情報を提供し、該商品情報に基づく商品の注文を受け付ける際に該注文を行うユーザに関する顧客情報の入力を要求することを特徴とする。

【 0 0 2 6 】

また、ネットワークを介して複数の端末と接続され、前記複数の端末からの注文に対して商品を提供する企業団体等が保有し、前記商品の購入手順を前記端末のユーザに体験させるための体験購入用の商品を前記端末にて指定される提供先に提供する販売システムであって、

前記体験購入用の商品情報を前記端末に表示し、前記端末にて前記体験購入用の商品が指定された場合に、前記端末にて指定された提供先に当該商品を提供するための発注を行うことを特徴とする。

【 0 0 2 7 】

また、情報を保持するバックアップ手段であって、前記販売システムの機能及び該販売システムに蓄積された情報や、前記顧客情報格納手段に登録された情報や、前記商品情報格納手段に登録された商品情報を保持することを特徴とする。

【 0 0 2 8 】

(作用)

上記のように構成された本発明においては、オンラインショッピングにて商品等を提供する商品提供手段から、複数の端末に対して体験購入用の商品情報が提供され、端末にて体験購入用の商品が指定されることにより、その商品が端末にて指定される提供先に提供される。

【 0 0 2 9 】

このように、商品提供手段から提供される体験購入用の商品情報を用いてユーザがオンラインショッピングの商品購入手順を体験できるので、実際にオンラインショッピングを利用する際に、利用の仕方がわからないことによる不安や戸惑いが生じることはなくなる。

【 0 0 3 0 】

また、体験購入を行う際にユーザに関する顧客情報を入力させることにより、顧客情報の収集を行うことができる。

【 0 0 3 1 】

【発明の実施の形態】

以下に、本発明の実施の形態について図面を参照して説明する。

【 0 0 3 2 】

図 1 は、本発明の体験購入システムが取り入れられたネットワークシステムの実施の一形態を示す図である。

【 0 0 3 3 】

本形態は図 1 に示すように、ユーザが操作し、パーソナルコンピュータ等の情報処理装置である複数の端末 1 - 1 ~ 1 - n と、商品提供手段または情報収集手段である企業等の商品あるいはサービスの提供側が保持し、ネットワーク 1 0 を介して端末 1 - 1 ~ 1 - n に対してオンラインショッピングを提供する販売システム 3 と、オンラインショッピングにて取り扱われる商品に関する情報が登録されている商品情報格納手段である商品情報データベース 4 と、ユーザの氏名、住所、電話番号、E-mail アドレス等からなる顧客情報が登録されている顧客情報格納手段である顧客情報データベース 5 と、販売システム 3 からの指示に従って商品等の配送に関わる手配、調整、出荷を管理する配送システム 6 とから構成されている。なお、商品提供手段である企業等に配送システム 6 を設けてもよ

い。

【 0 0 3 4 】

端末 1 - 1 ~ 1 - n は、販売システム 3 からネットワーク 1 0 上に提供された商品情報等にアクセスして、該商品情報等を画面表示する機能を有する。また、ユーザが画面表示に従って端末 1 - 1 ~ 1 - n に入力した情報をネットワーク 1 0 を介して販売システム 3 に送信する機能を有し、オンラインショッピングの購入過程を経て商品を発注することができる。

【 0 0 3 5 】

また、販売システム 3 は、ワークステーション・サーバやストレージ等による情報処理装置によって構成され、Web 管理機能、ショップ機能、オーダー管理、顧客管理機能、並びに、受注、手配、調整、出荷指示機能を有する。具体的には、商品情報データベース 4 に登録された商品に関する情報をネットワーク 1 0 を介して端末 1 - 1 ~ 1 - n に提供する。また、ユーザが端末 1 - 1 ~ 1 - n に入力した情報をネットワーク 1 0 を介して受信し、受信した情報に基づいて、商品の受注、手配、調整、出荷指示等を配送システム 6 に対して送出する。また、ユーザが端末 1 - 1 ~ 1 - n に入力した顧客情報の顧客情報データベース 5 への登録や、該顧客情報が顧客情報データベース 5 に登録されているかどうかを確認し、登録されている場合に該顧客情報を顧客情報データベース 5 から取り出す機能を有する。

【 0 0 3 6 】

また、配送システム 6 は、ワークステーション・サーバやストレージ等の情報処理装置によって構成されており、販売システム 3 からの受注の情報を受けて、商品の手配から、指定される届け先までの商品の配送の管理を行う機能を有する。

【 0 0 3 7 】

また、図示しないが、販売システム 3 の機能及び販売システム 3 に蓄積された情報や、商品情報データベース 4 に登録された商品情報や、顧客情報データベース 5 に登録された顧客情報を保持するバックアップ手段を設けてもよい。

【 0 0 3 8 】

上記のように構成されたネットワークシステムにおいては、販売システム 3 からネットワーク 1 0 を介して端末 1 - 1 ~ 1 - n に擬似体験用のオンラインショッピングが提供され、それにより、ユーザが端末 1 - 1 ~ 1 - n を介してオンラインショッピングにおける商品購入手順を体験できる。

【 0 0 3 9 】

以下に、上記のように構成されたネットワークシステムにおける体験購入方法及び顧客情報収集方法について端末 1 - 1 にてオンラインショッピングを体験し、端末 1 - 1 から顧客情報を収集する場合を例に挙げて説明する。

【 0 0 4 0 】

図 2 ~ 図 6 は、図 1 に示したネットワークシステムにおける体験購入方法及び顧客情報収集方法を説明するためのフローチャートである。

【 0 0 4 1 】

本形態における体験購入のプロセスは、通常の商品購入のプロセスとほぼ同じであるが、商品が体験購入用の商品（プレゼント品等）に限られ、本体価格、送料、消費税等が 0 円となっている点と、それに伴って支払い方法の設定がない点等が異なる。支払い方法については、通常のオンラインショッピングにおいては、クレジットカード、現金振込み、代引き等が設定されているが、体験購入においては代金が無料であるため、それらを選択する画面は表示されても選択できないようになっている。なお、商品の代金は無料に限らず所定の金額を設定してもよい。この場合、代金の支払い方法も選択可能とする。また、購入個数及び購入回数に制限を設けてもよい。

【 0 0 4 2 】

ユーザが端末 1 - 1 を用いて、販売システム 3 からネットワーク 1 0 上に提供されている体験購入ページにアクセスすると（ステップ S 1）、販売システム 3 において、商品情報データベース 4 に登録されている商品情報の中から体験購入用の商品情報を取り出し、体験購入画面を作製して端末 1 - 1 に送信する（ステップ S 2）。

【 0 0 4 3 】

すると、端末 1 - 1 において、販売システム 3 から送信されてきた体験購入画

面が表示される（ステップ S 3）。

【 0 0 4 4 】

ユーザが端末 1 - 1 に表示された体験購入画面を見て、所望の商品が表示されている場合に、その商品を選択して見積もりボタンを押下すると（ステップ S 4）、販売システム 3 において、商品情報データベース 4 から、該商品の本体価格や送料、消費税等の価格情報や商品に関するその他の情報を取り出し、端末 1 - 1 に送信する（ステップ S 5）。なお、ステップ S 4 においては、体験購入用の商品が複数ある場合、複数の商品の中からユーザが所望する商品を複数選択してもよい。この場合、販売システム 3 は、商品情報データベース 4 から、ユーザが選択した複数の商品のそれぞれに関する情報を取り出し、端末 1 - 1 に送信する。また、体験購入用の商品が複数ある場合でも、体験購入という理由からユーザが選択できる商品の数を 1 つに制限することも考えられる。

【 0 0 4 5 】

販売システム 3 から送信された商品情報は端末 1 - 1 にて表示される（ステップ S 6）。なお、体験購入用の商品に関する情報は、本体価格、送料、消費税がそれぞれ 0 円に設定された属性で商品情報データベース 4 に登録されている。

【 0 0 4 6 】

ユーザが端末 1 - 1 に表示された商品情報を見て、所望の商品をカートに入れることを希望する場合、該商品のカートボタンを押下すると（ステップ S 7）、販売システム 3 において、現在、当該顧客のものとして管理されているカートに所望の商品が入れられ、該商品が入れられたカート内の商品リストが端末 1 - 1 に送信され（ステップ S 8）、端末 1 - 1 にて表示される（ステップ S 9）。なお、ステップ S 7 においては、ユーザが所望する商品が複数ある場合、所望する商品毎にカートボタンを押下すれば、所望する全ての商品がカートに入れられ、それに基づく商品リストが端末 1 - 1 に送信される。また、所望の商品をカートに入れる際には、商品の数量を入力することができるが、体験購入であるため入力可能な数量を 1 以下に限定し、他の数には設定することができないものとしてもよい。

【 0 0 4 7 】

ここで、ユーザが端末 1 - 1 に表示された商品リストを見て、ステップ S 7 にて設定した商品の数の変更を希望する場合、端末 1 - 1 の画面上の、変更を希望する商品の数量変更ボタンを押下すると（ステップ S 1 0）、販売システム 3 において、当該ユーザのものとして管理されているカートの中から該当する商品の数量データを消去し（ステップ S 1 1）、ステップ S 5 における処理に戻る。

【 0 0 4 8 】

また、ユーザが端末 1 - 1 に表示された商品リストを見て、ステップ S 7 にて設定した商品のうち所望の商品の取り消しを希望する場合、端末 1 - 1 の画面上の、取り消しを希望する商品の内容取消しボタンを押下すると（ステップ S 1 2）、当該ユーザのものとして管理されているカートの中から該当する商品データを消去し（ステップ S 1 3）、ステップ S 5 における処理に戻る。

【 0 0 4 9 】

また、ユーザが端末 1 - 1 に表示された商品リストを見て、ステップ S 7 にて設定した全ての商品の取り消しを希望する場合、端末 1 - 1 の画面上のカート取消しボタンを押下すると（ステップ S 1 4）、当該ユーザのものとして管理されているカートに入っている全ての商品データを消去し（ステップ S 1 5）、ステップ S 2 における処理に戻る。

【 0 0 5 0 】

ユーザが端末 1 - 1 に表示された商品リストを見て、ステップ S 7 にて設定した商品の購入を希望する場合、端末 1 - 1 の画面上の購入ボタンを押下すると（ステップ S 1 6）、販売システム 3 において、ユーザが今、会員としてアクセスしているか（ID / パスワードを使用してアクセスしているか）を判断する（ステップ S 1 7）。ここで、企業等の商品 / サービス提供側は、会員については、既に顧客情報を獲得しており、新規な顧客情報の獲得にならないため、体験購入のサービスを提供しないこととしてもよい。本形態は、会員顧客についても体験購入サービスを提供するものとする。

【 0 0 5 1 】

ユーザが会員としてアクセスしている場合は、販売システム 3 において、該ユーザが体験購入を過去に行っているかどうかを顧客情報データベース 5 に登録さ

れた顧客情報に基づいて判断する（ステップ S 1 8）。

【 0 0 5 2 】

既に体験購入を行っている場合は、本形態では、2回以上の体験購入のサービスは提供せず、その旨を端末 1 - 1 の画面上に表示し（ステップ S 1 9）、体験購入としてのプロセスは終了する。続けて、一般の商品のオンラインショッピングのステップに進んでもよい。また、体験購入のサービスについても、2回以上でも提供可能に構成してもよい。

【 0 0 5 3 】

体験購入サービスをまだ受けていない場合、販売システム 3 において、顧客情報データベース 5 から、該ユーザの名前、住所、電話番号、E-mail アドレス、前回配送先等からなる顧客情報を取り出して端末 1 - 1 に送信する（ステップ S 2 0）。

【 0 0 5 4 】

販売システム 3 から送信された顧客情報は注文内容とともに端末 1 - 1 の画面上に表示され（ステップ S 2 1）、ユーザは、表示された顧客情報及び注文内容に間違いが無いかを確認する（ステップ S 2 2）。

【 0 0 5 5 】

ステップ S 2 2 において顧客情報及び注文内容に間違いがなければ、画面上の確認ボタンを押下すると、販売システム 3 から代金の支払い方法を選択するための画面が端末 1 - 1 に送信され（ステップ S 2 3）、端末 1 - 1 の画面上に表示される（ステップ S 2 4）。

【 0 0 5 6 】

ユーザは端末 1 - 1 の画面上に表示された代金の支払い方法を選択することになるが、本形態においては、体験購入であり、商品が無料であるので、この支払い画面は表示されるが選択できないようになっている。

【 0 0 5 7 】

その後、ユーザが支払い確認ボタンを押下すると（ステップ S 2 5）、その情報が販売システム 3 へ送信され、販売システム 3 において、正式に注文を受け付け、商品の手配、配達、出荷の指示を配送システム 6 へ送信する（ステップ S 2

6)。ここで、販売システム3において、ユーザが注文した体験購入用の商品名を該ユーザの顧客情報に対応づけて顧客情報データベース5に登録してもよい。

【0058】

また、端末1-1においては、確かに注文を受けた旨と御礼の画面及び商品のステータス（この場合は受注状態）が表示され（ステップS27）、体験購入のサービスは終了する。このまま、一般の商品のオンラインショッピングのステップへ進んでもよい。

【0059】

一方、ステップS17においてユーザが会員としてアクセスしていない場合、端末1-1にて会員かどうかを確認するための画面を表示し（ステップS28）、ユーザに会員かどうかを選択してもらう（ステップS29）。

【0060】

ユーザが会員の場合は、ID／パスワードを入力してもらい（ステップS30）、販売システム3にて、顧客情報データベース5に登録された顧客情報を参照してID／パスワードの照会を行う（ステップS31）。

【0061】

ID／パスワードが一致しなかった場合は（ステップS32）、ID／パスワードが間違っていることを端末1-1の画面上に表示して（ステップS33）、ステップS30における処理に戻る。

【0062】

また、ID／パスワードが一致した場合は、会員と認識できたので、会員としてアクセスしている場合と同様に、ステップS18における処理に移行する。

【0063】

また、会員としてアクセスしておらず、かつ会員でもない場合、ユーザの名前、住所等の顧客情報が顧客情報データベース5に登録されていないため、商品を配送することができない。そのため、ここで顧客情報を入力してもらう（ステップS34）。この場面で、会員として登録してもらってもよいし、会員にならなくてもよいこととしてもよい。本形態では、この場面で顧客が非会員である場合は、会員登録をしてもらうこととする。

【0064】

ユーザが端末1-1に顧客情報、ID/パスワードを入力し、販売システム3に送信すると（ステップS35）、販売システム3において、端末1-1から送信されてきた顧客情報が新規のものか、既に顧客情報データベース5に登録済みの顧客情報であるか判断する（ステップS36）。

【0065】

既に登録済みである場合はその旨を端末1-1の画面に表示し（ステップS37）、ステップS30における処理に戻る。

【0066】

また、未登録である場合は、新会員の顧客情報を顧客情報データベース5に登録し（ステップS38）、ID/パスワードを発行し（ステップS39）、発行したID/パスワードを端末1-1に通知し（ステップS40）、その後、ステップS30における処理に戻る。

【0067】

また、ステップS22にて顧客情報や注文内容に間違いがあり、変更をかける場合（ステップS41）、変更内容を選択するための画面を端末1-1に表示する（ステップS42）。

【0068】

注文内容を変更する場合は、端末1-1の画面上の注文内容変更ボタンを押下すると（ステップS43）、ステップS9における処理に戻り、商品の数量や内容やカート全体を変更が可能となる。

【0069】

また、顧客情報を変更する場合は、端末1-1の画面上の顧客情報変更ボタンを押下すると（ステップS44）、端末1-1に顧客情報を入力するための画面が表示される（ステップS45）。

【0070】

ユーザが顧客情報を入力し（ステップS46）、販売システム3に送信すると（ステップS47）、販売システム3において、顧客情報データベース5に登録された顧客情報を変更し（ステップS48）、その後、ステップS18における

処理に移行する。なお、ここでの顧客情報変更画面は、最初は前回の情報を表示して、変更のある部分だけユーザに変更してもらうようにする。

【 0 0 7 1 】

また、商品の配送先を変更する場合は、端末 1 - 1 の画面上の配送先変更ボタンを押下すると（ステップ S 4 9）、端末 1 - 1 に配送先を入力するための画面が表示される（ステップ S 5 0）。

【 0 0 7 2 】

ユーザが配送先を入力し（ステップ S 5 1）、販売システム 3 に送信すると（ステップ S 5 2）、販売システム 3 において、顧客情報データベース 5 に登録された配送先を変更し（ステップ S 5 3）、その後、ステップ S 1 8 における処理に移行する。なお、ここでの配送先変更画面は、最初は前回の情報を表示して、変更のある部分だけユーザに変更してもらうようにする。

【 0 0 7 3 】

なお、顧客情報は、商品を注文する際に入力・登録されるユーザの氏名、住所、電話番号、E-mail アドレス等に限らず、商品購入ページ上にてアンケートを実施し、該アンケートに対する回答を含めてもよい。この場合、アンケートによってユーザの嗜好情報等を得ることができ、この嗜好情報を用いてユーザに合った情報やサービスを提供することができる。

【 0 0 7 4 】

以下に、注文した商品の配送状況をユーザが確認する際のプロセスについて説明する。

【 0 0 7 5 】

図 7 は、図 1 に示したネットワークシステムにおいてユーザが商品の発送状況を確認する際のプロセスを説明するためのフローチャートである。

【 0 0 7 6 】

端末 1 - 1 の画面上に表示されたオーダースtatusのページにユーザが ID / パスワードを入力し、販売システム 3 に送信すると（ステップ S 1 0 1, S 1 0 2）、販売システム 3 において、顧客情報データベース 5 に格納された顧客情報を用いて、送信されてきた ID / パスワードの照会を行い（ステップ S 1 0 3

）、ID／パスワードが顧客情報データベース5に登録されたものと一致しない場合は（ステップS104）、その旨を端末1-1の画面に表示して（ステップS105）、ステップS102における処理に戻る。

【0077】

また、ステップS104においてID／パスワードが顧客情報データベース5に登録されたものと一致した場合は、販売システム3は配送システム6から、ユーザが注文をしている商品のステータス情報を取り（ステップS106）、その内容を端末1-1の画面に表示する（ステップS107）。なお、体験購入商品についても、通常商品と同様のオーダートラッキングが可能である。

【0078】

【発明の効果】

以上説明したように本発明においては、商品提供手段から提供される体験購入用の商品情報を用いてオンラインショッピングの商品購入手順をユーザに体験させる構成としたため、実際にオンラインショッピングを利用する際に、ユーザが利用の仕方がわからないことによって不安や戸惑いを持つことがなくなり、オンラインショッピングの利用のさらなる促進を図ることができる。それにより、商品等の販売や顧客情報の収集の促進を図ることができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

本発明の体験購入システムが取り入れられたネットワークシステムの実施の一形態を示す図である。

【図2】

図1に示したネットワークシステムにおける体験購入方法及び顧客情報収集方法を説明するためのフローチャートである。

【図3】

図1に示したネットワークシステムにおける体験購入方法及び顧客情報収集方法を説明するためのフローチャートである。

【図4】

図1に示したネットワークシステムにおける体験購入方法及び顧客情報収集方

法を説明するためのフローチャートである。

【図 5】

図 1 に示したネットワークシステムにおける体験購入方法及び顧客情報収集方法を説明するためのフローチャートである。

【図 6】

図 1 に示したネットワークシステムにおける体験購入方法及び顧客情報収集方法を説明するためのフローチャートである。

【図 7】

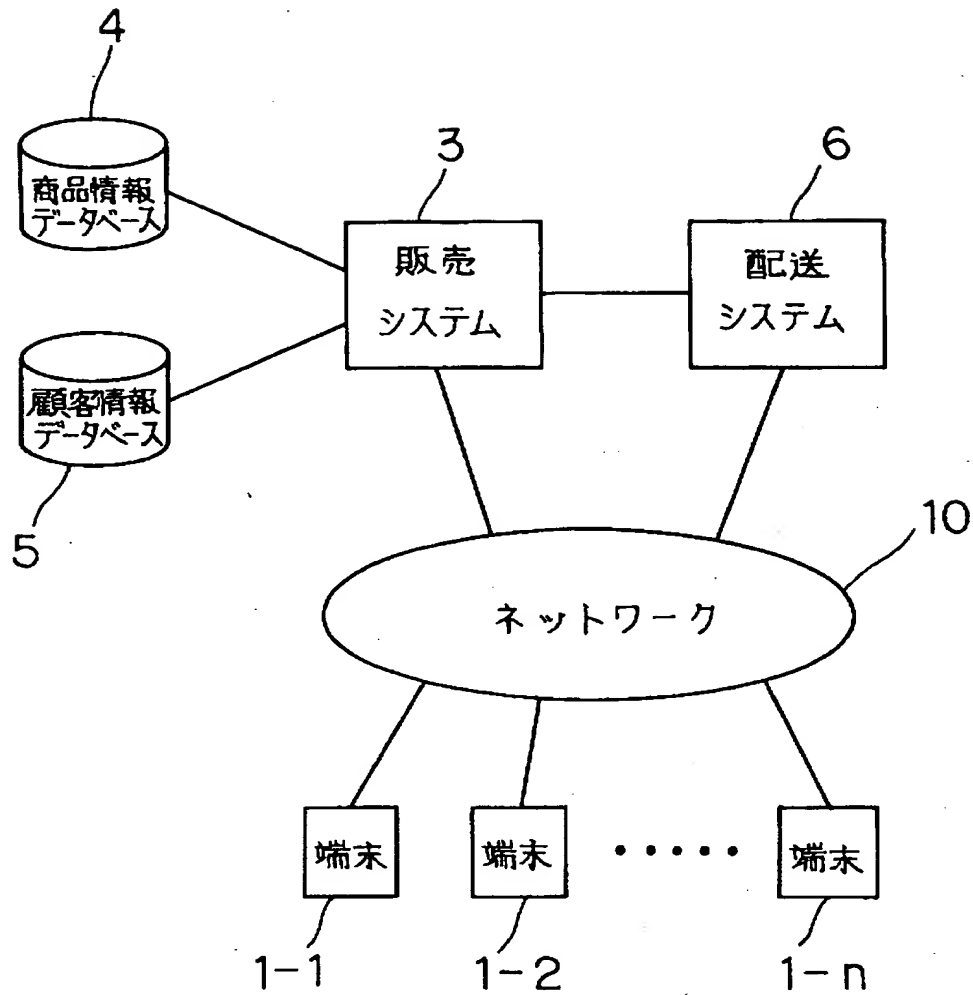
図 1 に示したネットワークシステムにおいてユーザが商品の発送状況を確認する際のプロセスを説明するためのフローチャートである。

【符号の説明】

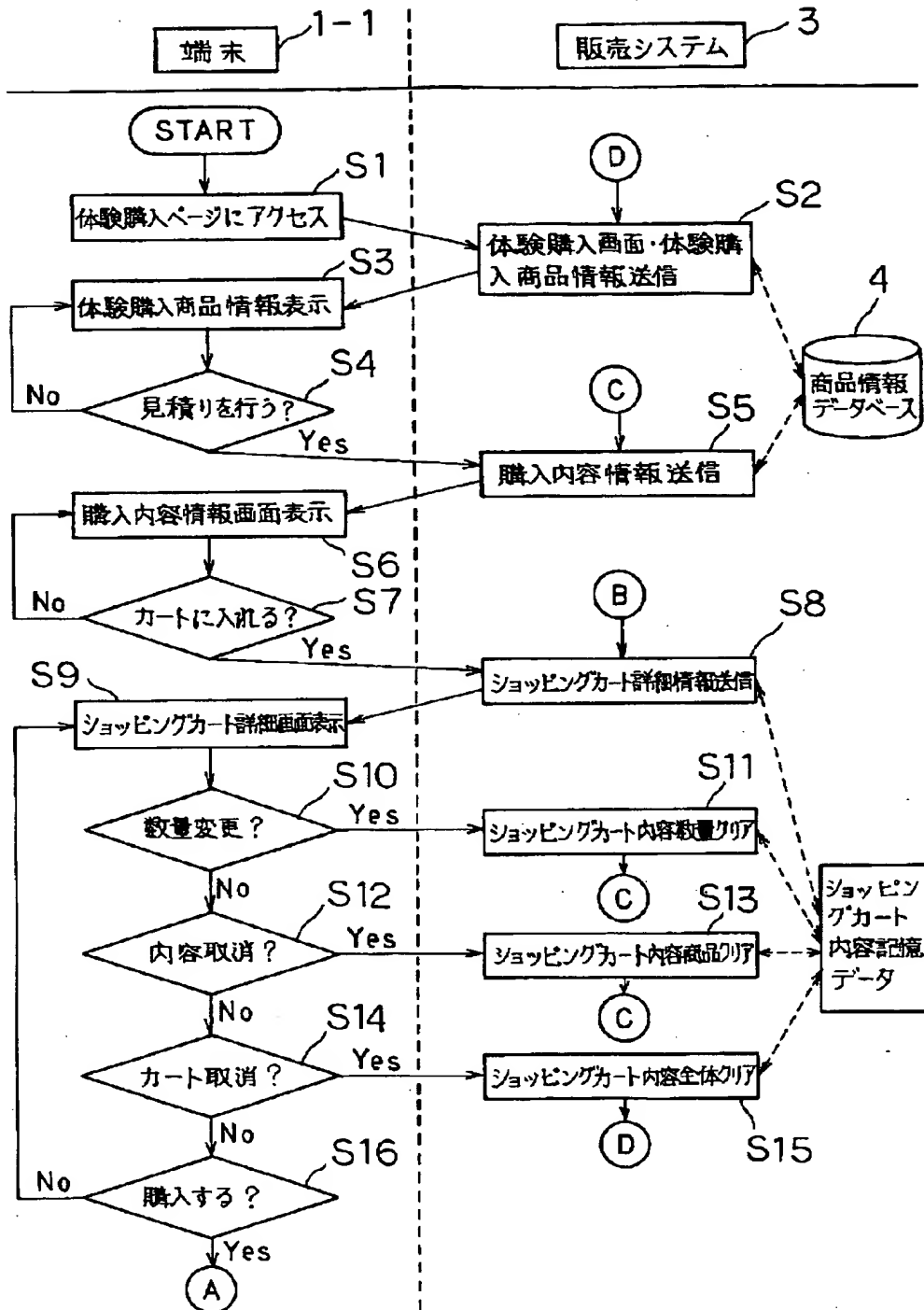
- 1 - 1 ~ 1 - n 端末
- 3 販売システム
- 4 商品情報データベース
- 5 顧客情報データベース
- 6 配送システム
- 1 0 ネットワーク

【書類名】 図面

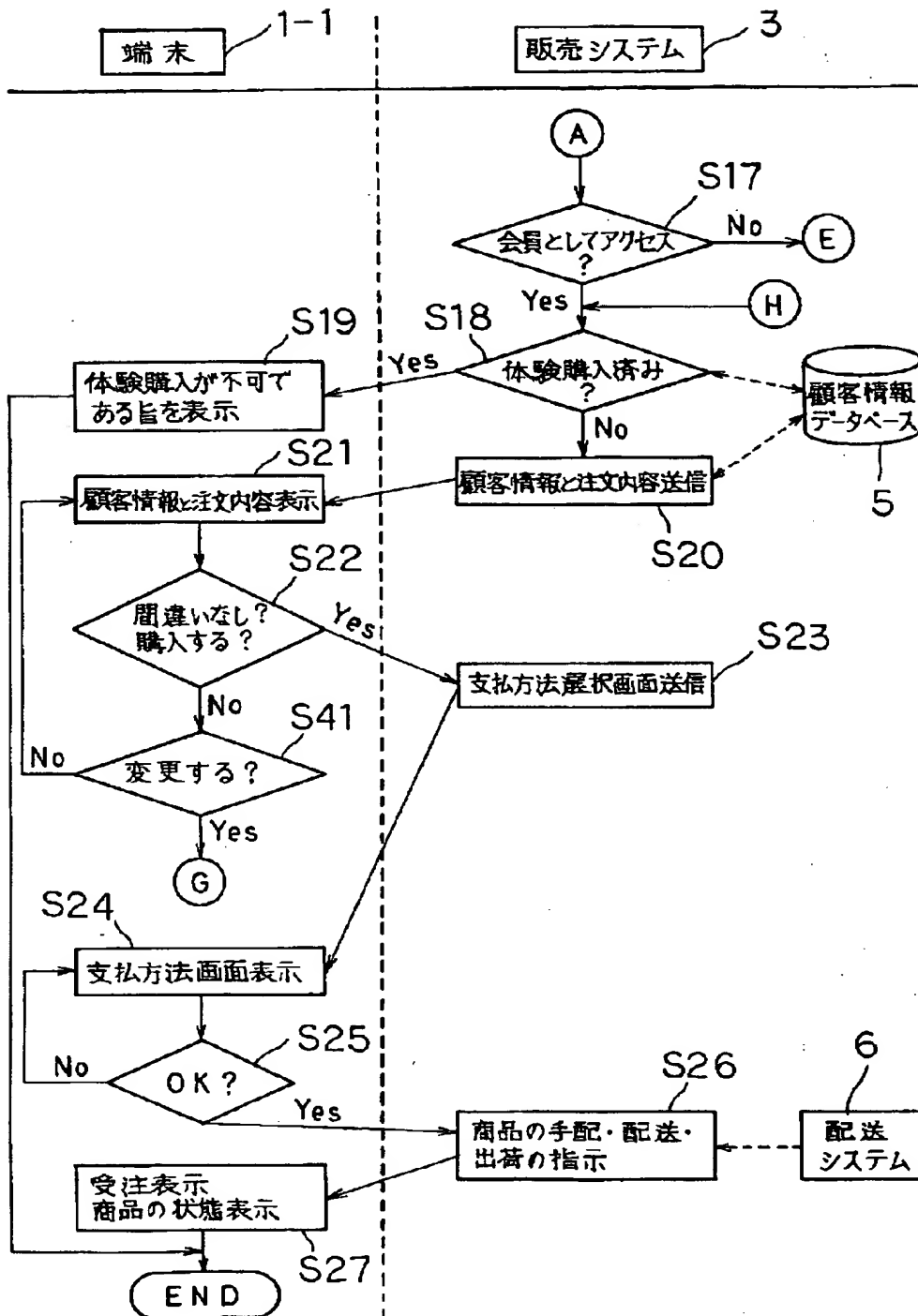
【図1】



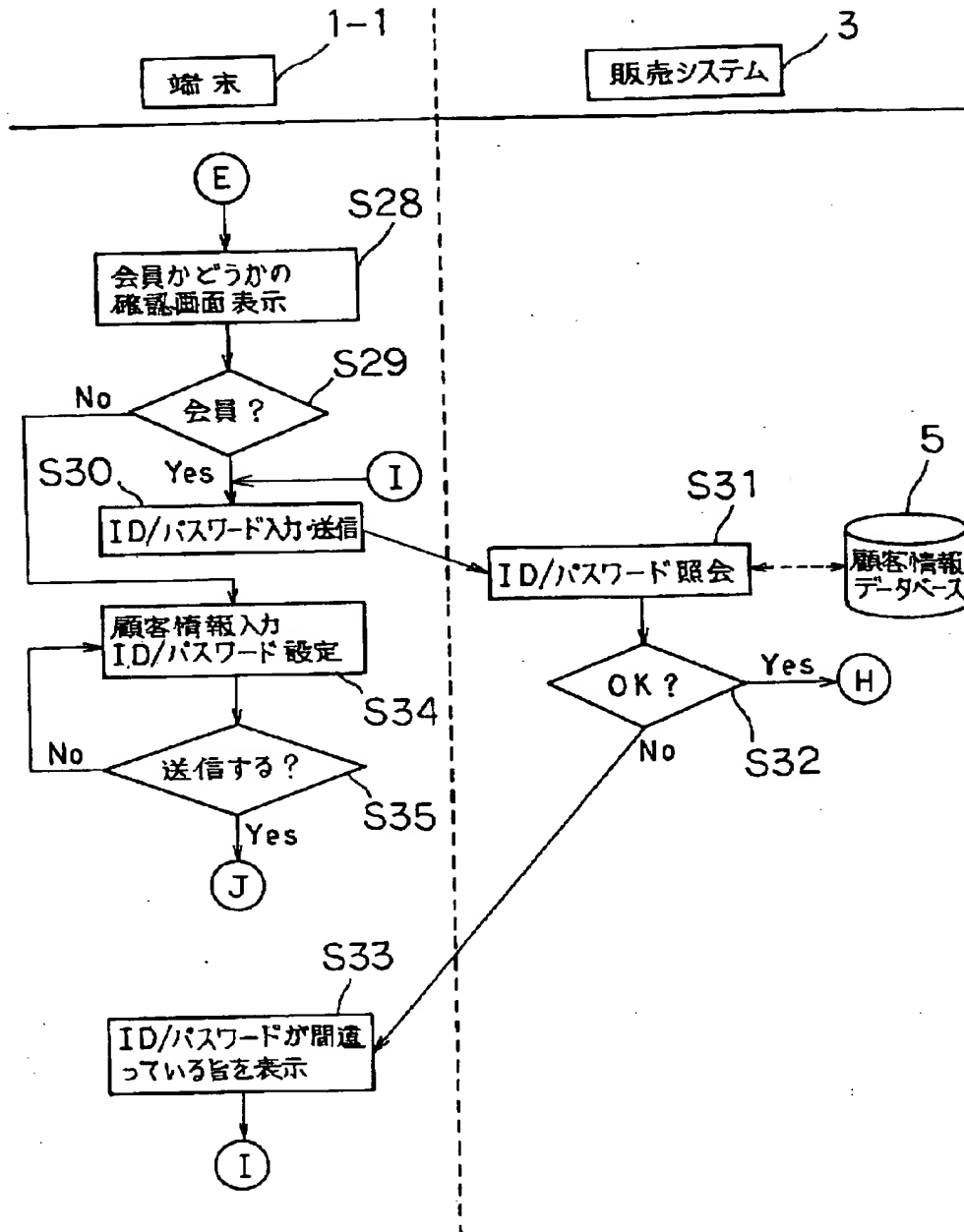
【図 2】



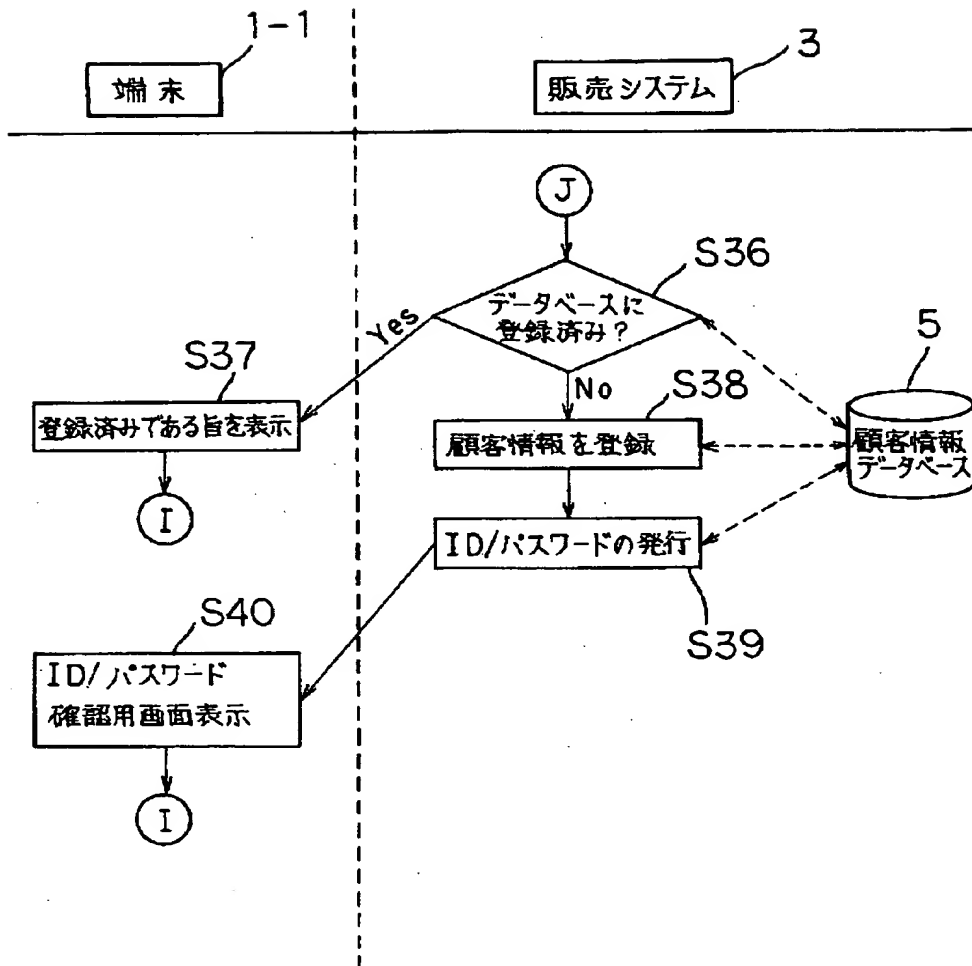
【図 3】



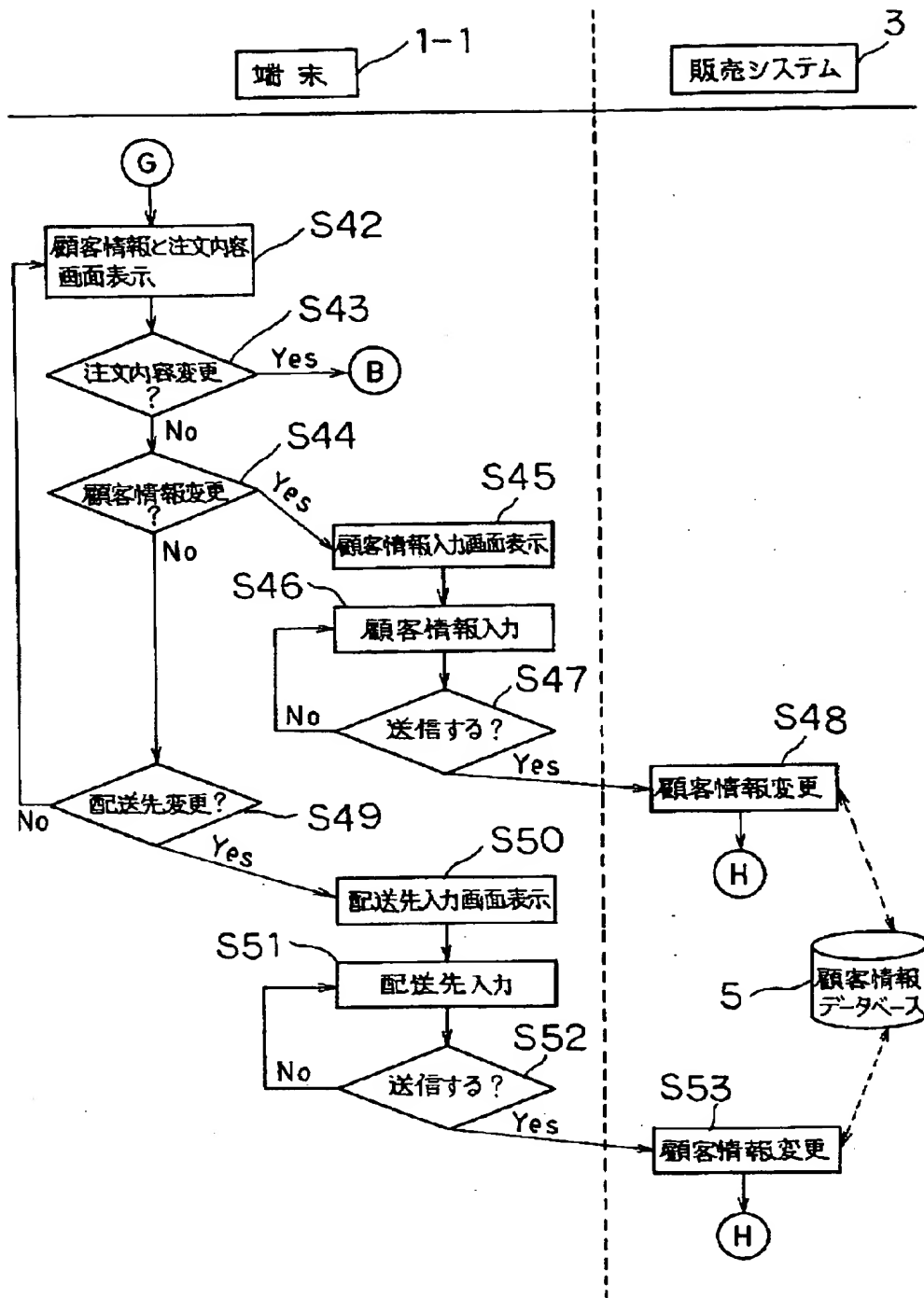
【図 4】



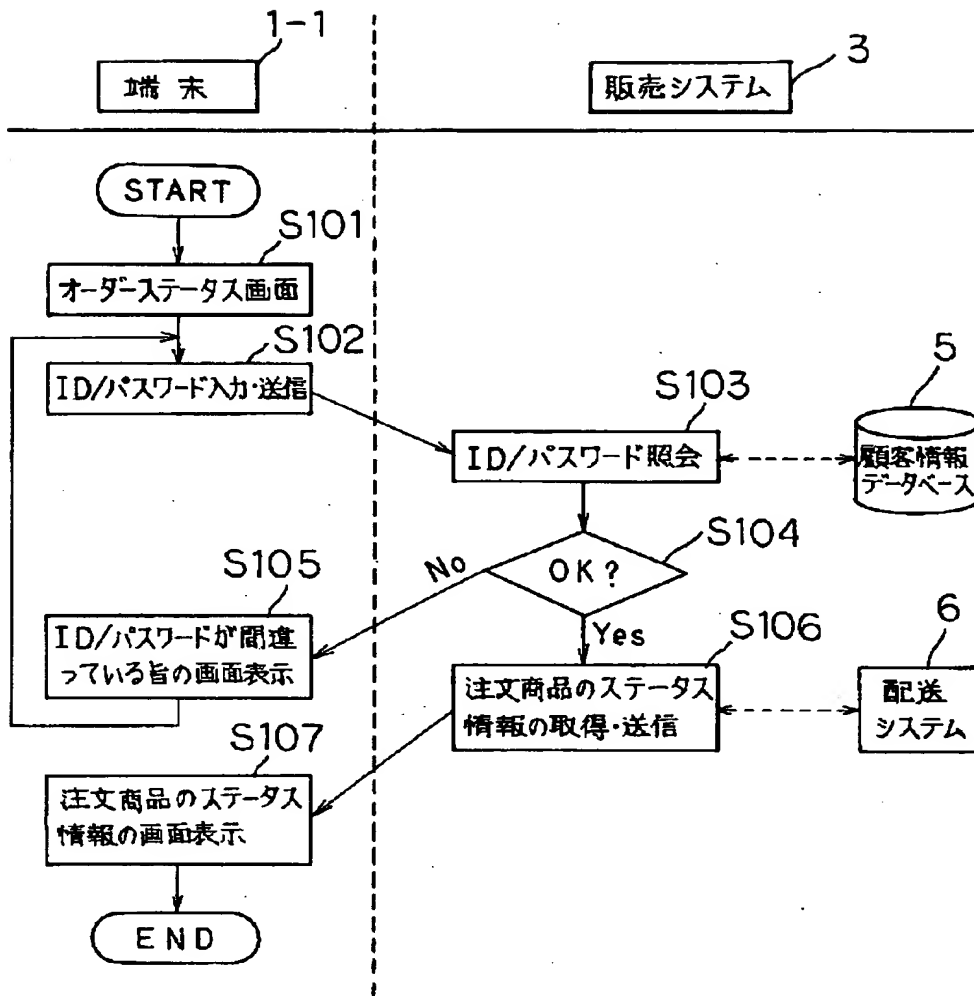
【図 5】



【図 6】



【図 7】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 オンラインショッピングの利用のさらなる促進を図る。

【解決手段】 販売システム 3 からネットワーク 1 0 を介して端末 1 - 1 ~ 1 - n に擬似体験用のオンラインショッピングを提供し、それにより、ユーザに端末 1 - 1 ~ 1 - n を介してオンラインショッピングにおける商品購入手順を体験させる。

【選択図】 図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000004237]

1. 変更年月日	1990年 8月29日
[変更理由]	新規登録
住 所	東京都港区芝五丁目7番1号
氏 名	日本電気株式会社